

Artículo de Investigación**EVALUACION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EDUCACION UNIVERSITARIA:
UN ENFOQUE PRÁCTICO**

Yngrid Delgado de Carrillo
yngridelgado@gmail.com

Resumen

Esta investigación tiene el propósito de evaluar la inteligencia emocional en la educación universitaria. Es una investigación de tipo descriptivo y de campo, basada en metodología cuantitativa, con apoyo en la metodología cualitativa. El diseño es de carácter bibliográfico, acompañado del análisis de contenido. Los sujetos de estudio lo conformaron 8 estudiantes cursantes de la maestría de Gerencia de Recursos humanos de la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas, estado Apure (Unefa-Apure). Los resultados obtenidos reflejaron que la autoevaluación es un instrumento que mide la percepción que tienen los individuos de sí mismo, respecto a sus competencias personales y sociales. La evaluación externa complementa la determinación de la inteligencia emocional y debe ser realizada por una persona que tenga el conocimiento, experiencia y formación académica de los sujetos a ser evaluados. El instrumento aplicado se puede utilizar en los estudiantes de educación universitaria en Venezuela y como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.

Palabras clave: Inteligencia emocional, instrumento de evaluación, educación universitaria.

**EMOTIONAL INTELLIGENCE ASSESSMENT IN UNIVERSITY EDUCATION:
A PRACTICAL APPROACH****Abstract**

This research aims to assess emotional intelligence in university education. It uses both qualitative and quantitative methodologies. This is a descriptive and field research, based on quantitative methodology. Its design is bibliographical, along with content analysis. The subjects under study are a group of eight students enrolled in the Human Resources Master Program at UNEFA-Apure. The results obtained showed that self-assessment is an tool that measures the perception that individuals have about themselves, concerning their personal and social competencies. The external assessment complements the emotional intelligence assessment and must be carried out by a person that possesses knowledge, experience and academic education about the subjects to be evaluated. The tool applied can be used on university education students in Venezuela and as a strategy to improve the teaching-learning process.

Keywords: Emotional intelligence, assessment tool, university education.

El proceso histórico que ha recorrido la inteligencia emocional (IE) en los últimos años, comprende un tejido de diversas posturas teóricas, de las cuales, muchas de ellas, coinciden en los aportes positivos que generan la aplicación práctica en diversas áreas. Los educadores observan cotidianamente que sus estudiantes además de diferenciarse en su nivel académico, también difieren en sus habilidades emocionales (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004). Es

notable, que en la cultura predominante en muchos países, en las universidades se concentran en las habilidades académicas (inteligencia académica) e ignoran la inteligencia emocional. La inteligencia académica no ha respondido a satisfacer las necesidades que tiene el ser humano a la hora de enfrentarse y prepararse frente a los acontecimientos y oportunidades que se le presentan en la vida.

Por consiguiente, la sociedad requiere de estudiantes abiertos, flexibles y creativos para adaptarse a los drásticos cambios que se producen en las áreas del conocimiento y sobre todo en aspectos tan importantes como pensar, reflexionar y poder resolver problemas académicos en los ambientes universitarios. Pereira (2012) expresa que las personas con inteligencia emocional, se convierten en exitosas e intelectualmente capaces, además de ello, desarrollan habilidades de autorregulación, automotivación, y empatía en situaciones muy difíciles de resolver.

De allí que la universidad se convierte en una casa receptora de procesos académicos dirigidos a enfrentar los nuevos desafíos del paradigma de la inteligencia emocional, muchos son los estudiantes que inician sus actividades con esa energía arrolladora y ansiosos por desarrollar ideas innovadoras y se encuentran en los ambientes de clase, contenidos repetitivos tediosos, profesores desanimados, métodos de enseñanza tradicionales que bloquean el proceso de aprendizaje.

No obstante, en la mayoría de los casos, se observa en la actuación docente, el predominio, la atención y la evaluación de la inteligencia académica mayormente, la cual es necesaria, en el proceso educativo en una dimensión estable, al contrario de la inteligencia emocional que es ignorada y poco usada en los ambientes de aprendizaje por las razones antes mencionadas. Reconocer las habilidades interpersonales, permite evaluar a un estudiante, cuando este es experto en ella, y es fundamental la comprensión del porque unos alcanzan el éxito y otros no. Es por ello, que existen muchas vías para triunfar en la vida y muchas esferas en las que otras aptitudes reciben recompensas.

Cabe resaltar, que la inteligencia emocional según Extremera y Fernández-Berrocal (*ob.cit.*) es un complemento fundamental para su éxito académico y personal. Estos autores sostienen que hay cuatro áreas fundamentales en las que una falta de IE provoca o facilita la aparición de problemas entre los estudiantes. De forma resumida, los problemas del contexto educativo asociados a bajos niveles de IE serían: a) Déficit en los niveles de bienestar y ajuste psicológico del alumnado; b) Disminución en la cantidad y calidad de las relaciones interpersonales; c) Descenso del rendimiento académico; d) Aparición de conductas disruptivas y consumo de sustancias adictivas.

Goleman (1996) sostiene que existen habilidades más importantes que la inteligencia académica a la hora de alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico, social.

Gran parte de las pruebas demuestran que las personas emocionalmente expertas, los que conocen y manejan bien sus propios sentimientos e interpretan y se enfrentan con eficacia a los sentimientos de los demás, son más exitosas. (p.56)

Igualmente, expresa el autor que las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse bien consigo mismo y entender a los demás.

Por otra parte, diferentes autores, como Bar-On (1997), Cooper y Sawaf (1997), Goleman (1998) describen las habilidades que debe poseer una persona emocionalmente y todos están de acuerdo en el aspecto positivo de la IE que influye en muchas áreas de las etapas de vida del ser humano. De tal manera, que la promoción de la IE ayudaría a mejorar las relaciones familiares Shapiro, 1997 contribuiría en la formación profesional (Cooper y Sawaf 1997, Weisinger, 1997) y en el área educativa (Steiner y Perry, 1997), entre otros.

Es de gran trascendencia el conocer la IE como una red de tejido que comprende un sistema de habilidades para comprender y entender la vida emocional del individuo y definirla como “la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y la de los demás promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997:10).

Esta investigación orienta a los docentes de educación universitaria en lo que respecta al uso de un instrumento de evaluación para obtener una guía emocional de los estudiantes. Ofrece un instrumento de información adaptado de Goleman, Boyatzis y McKee (2002) con la finalidad de evaluar las competencias sociales y personales.

Investigaciones afines

Enríquez (2011), llegó a las siguientes conclusiones: El entrenamiento de las habilidades emocionales a través de las prácticas meditativas de la atención plena tiene una respuesta efectiva en la manera de procesar los pensamientos emocionales.

Martín de Benito (2013), observó una relación significativa positiva entre la Inteligencia Emocional y el Índice de Satisfacción de Necesidades, correlación positiva en entre el Índice de Satisfacción de Necesidades y el Índice de Autodeterminación. Estos resultados apoyan que cuantos más altos sean los niveles de Inteligencia Emocional en el Deporte, más alto será el Índice de Autodeterminación.

De acuerdo con Guerrero (2014), las mujeres tienen un mayor promedio que los varones en el manejo de estrés, lo cual podría explicarse porque debido a su formación ellas buscan un mayor apoyo social, se concentran en el problema y buscan diferentes soluciones y en su entorno social.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Evaluar la inteligencia emocional en la educación universitaria mediante un enfoque práctico.

Objetivos específicos

- Elaborar un cuestionario para aplicar el enfoque auto-evaluativo en la inteligencia emocional.
- Diseñar un criterio de evaluación externa de la inteligencia emocional.
- Aplicar el instrumento de evaluación de inteligencia emocional a una muestra de estudiantes de educación universitaria.

Materiales y Métodos

Esta investigación se ubica en el nivel descriptivo (Palella y Martins, 2010), el cual consiste en “interpretar realidades de hecho, incluye descripción, registro análisis e interpretación de la naturaleza actual”. (p.92) utilizó un diseño de campo, el cual consiste en el análisis sistemático de la problemática, con el propósito de describirlos o interpretarlos. Los datos necesarios se recolectan de manera directa de la realidad (Universidad Pedagógica Experimental Libertador, 2012). Se Apoya en el enfoque cualitativo como pilar para la comprensión de los datos develados por los estudiantes de la UNEFA-Apure. El diseño es de tipo bibliográfico, sustentado en la compilación de la información y el uso del análisis de contenido. Como métodos se inicia con una revisión detallada en el espacio documental y análisis central de contenido. Este trabajo se basa en una investigación de campo. Se utilizó una población de 19 estudiantes cursantes de la asignatura Seminario de Investigación de la Maestría en Gerencia de Recursos Humanos, en la UNEFA Apure, en el periodo académico II-2015.

Se escogió una muestra intencional de ocho (8) estudiantes. En cuanto al análisis de contenido, Rojas de Escalona (2010) considera que: Es una técnica muy útil para analizar diversos temas y se adapta a múltiples escenarios.

El procedimiento metodológico utilizado se basó en los elementos siguientes: a) Modelo conceptual de la inteligencia emocional. b) Definición operacional, c) Escala para medir la inteligencia emocional y el d) Procedimiento metodológico.

Se utilizó la metodología cuantitativa en: Definición operacional, escala para medir la inteligencia, y el diseño del instrumento de la Autoevaluación. La evaluación externa se basó en el juicio de un evaluador complementado con observación y entrevistas no estructuradas.

Modelo conceptual de la inteligencia emocional

De acuerdo con Goleman (1998), la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros sentimientos y los de otras personas, para motivarnos y manejar adecuadamente las emociones en nosotros y en nuestras relaciones”. (p.35). La inteligencia emocional permite a las personas ser más eficaces en el logro de metas personal y en las relaciones con otras personas.

La inteligencia emocional se manifiesta en cinco dominios (Goleman, ibíd.):

- Conocimiento de las emociones internas.
- Gerencia de las emociones internas.
- Auto-motivación.
- Reconocer y comprender las emociones de otras personas.
- Gerencia de las relaciones sociales.

De igual forma López (2012), señala “la Inteligencia emocional como la habilidad para compren-

der, dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas y actuar sabiamente en las relaciones humanas” (p.83). Por lo tanto, la inteligencia emocional es una alternativa que conduce a la persona a reconocer y hacer consciencia de sí mismo y el entorno, de tal modo que en los ambientes de clase, reconocer que emociones se sienten que no alteren o destruyan el equilibrio emocional del estudiante y pueda crear escenarios de armonía en su vida académica y personal.

Por otro lado Salazar (2013), considera que “la inteligencia emocional fue relacionada en un principio con el carácter y al plantear la sinonimia entre ambos términos los consideraban términos equivalentes” (p.26).

Definición operacional

La inteligencia emocional de una persona se manifiesta a través de sus competencias personales y competencias sociales. Las competencias personales se determinan mediante las categorías auto conocimiento y gerencia de sí mismo; Las competencias sociales se determinan mediante las categorías conciencia social y gerencia de las relaciones.

Escala para medir la inteligencia emocional

Para medir los indicadores asociados a cada variable, se crea una escala de intervalos, la cual toma valores enteros desde el 1 al 3. La escala transforma actitudes y opiniones a valores numéricos que pueden ser tratados cuantitativamente. La escala mide la intensidad asociada a un indicador, desde el punto de vista de quien responde a un cuestionario. El significado de los valores de la escala es:

- 3= Alta
- 2= Media
- 1= Baja
- 0= No

En esta investigación se asumieron dos formas para determinar la inteligencia emocional de las personas: El enfoque auto-evaluativo y el enfoque de evaluación externa. El enfoque auto-evaluativo: Los individuos en estudio responden a instrumentos de recolección de datos donde se les pide la opinión que tienen de sí mismos respecto a: auto conocimiento, gerencia de sí mismo, conciencia social y gerencia de las relaciones.

El enfoque de evaluación externa: Se utilizan evaluaciones de observadores externos con el propósito de verificar el nivel de habilidad emocional percibida por los demás, bien sea en las competencias sociales o en las competencias personales. Para este fin se utilizan las siguientes técnicas de recolección de datos:

Cuestionario de auto-evaluación.

Investigación documental.

El procedimiento para la evaluación de la inteligencia emocional se realizó siguiendo los pasos siguientes:

a) Selección de la población: la misma esta constituida por 19 sujetos cursantes de la asignatura seminario de investigación de la maestría Gerencia en recursos Humanos de la Unefa-Apure. b) Selección de la muestra: La unidad de análisis la constituyeron 8 estudiantes con características homogéneas, esta muestra la define Martínez (2006), la cual "Reduce la variación para centrarse en un tópico de gran interés para el investigador (p. 87). Este tipo de muestra, se escogió debido a que los informantes forman parte de la realidad estudiada, son copartícipes, presentan las mismas condiciones académicas y accesibilidad en el proceso de comunicación. (c) Para la recolección de los datos: Se usan los enfoques auto-evaluativos y de evaluación externa. Estos se complementan para ob-

tener información de mayor calidad. (d) El proceso de análisis de la información recolectada.

El análisis cuantitativo se realiza sumando las puntuaciones de los cuestionarios de cada individuo obtenidas mediante escala. Para cada competencia evaluada se muestra un valor numérico al cual se le asocia una evaluación.

El análisis cualitativo se aplica para obtener los resultados de la evaluación externa.

Para Llegar a un resultado se realiza un proceso combinando la aplicación de auto-evaluación y la evaluación externa.

El coeficiente de inteligencia emocional es un valor que se obtiene mediante triangulación entre auto-evaluación, evaluación externa y los estudios (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004; López 2012, Salazar 2013, Goleman, Boyatzis y McKee, 2002, entre otros)

Para obtener el coeficiente de inteligencia emocional (CIE), se aplica la siguiente fórmula:

$$CIE = \text{Coeficiente auto-evaluación} + \text{ajuste de evaluación externa}$$

El coeficiente de IE es un valor numérico entre 0 y 1, pero para facilitar su comprensión, se expresa como porcentajes entre 0% y 100%.

El coeficiente de autoevaluación se obtiene a partir de los cuestionarios. Cada cuestionario tiene preguntas para evaluar indicadores de competencias sociales y personales. Las respuestas proporcionadas por los sujetos evaluados, se valoran con Alta (3), media (2) bajas (1) y no (0). Los valores numéricos se expresan como porcentajes calculados como el cociente de valores obtenidos entre valores máximos posibles.

El ajuste de evaluación externa es una manera de reducir la sobrevaloración de los sujetos. Debe ser

realizada por una persona con formación y experiencia en inteligencia emocional, y conocimiento personal, profesional o académico de los sujetos en estudio. Cuando la evaluación externa coincide con la auto-evaluación, el ajuste de evaluación externa es cero, lo cual indica que el CIE es igual a la auto-evaluación. Si la evaluación externa no coincide con la auto-evaluación, entonces un número positivo aumenta la autoevaluación, indicando que hay subvaloración; un número negativo disminuye la autoevaluación, indicando que hay sobrevaloración. En la evaluación externa interviene la subjetividad del evaluador.

Mayer y Salovey (*ob.cit.*), sostienen que la inteligencia emocional es una inteligencia genuina y consideran deficiente una evaluación exclusivamente basada en cuestionarios de papel y lápiz. Estos autores coinciden en que los cuestionarios de IE pueden verse afectados por los propios sesgos perceptivos de la persona y, además, también es posible la tendencia a falsar la respuesta para crear una imagen más positiva.

La evaluación de la IE a través de cuestionarios es muy útil en aquellos casos en los que el educador quiere obtener un índice del ajuste emocional de los estudiantes y obtener un perfil de las carencias afectivas en determinadas áreas cuya única forma de evaluar sea a través de la propia introspección del alumno. Por ejemplo, es de gran utilidad para conocer la capacidad de discriminación emocional, la atención a las emociones positivas y negativas, el nivel de regulación afectiva, o el grado de tolerancia al estrés ante las frustraciones.

Para evaluar la inteligencia emocional, se debe

compilar, codificar y analizar la información obtenida mediante el proceso de categorización y competencias, de acuerdo a las unidades de análisis. Y por último se realiza un recorrido para interpretar, codificar, analizar y presentar la información de manera cuantitativa.

Resultados

En esta investigación se ha llegado a la aplicación de un instrumento el cual se fundamenta en los elementos siguientes: objetivos, categorías, interrelaciones, procedimiento.

Objetivos del instrumento

Crear un marco conceptual para la evaluación de la inteligencia emocional en estudiantes de educación universitaria.

Definir categorías para evaluar la inteligencia emocional.

Definir un procedimiento para evaluar la inteligencia emocional.

Categorías

En este instrumento se busca obtener información acerca de las competencias personales y sociales de los individuos. Asociados al primero grupo se han definido auto-conocimiento y gerencia de sí mismo. En el segundo grupo, conciencia social y gerencia de las relaciones. Estas categorías fueron adaptados de Adaptado de Goleman, Boyatzis y McKee (2002).

Interrelaciones

Las interrelaciones entre las categorías y las competencias incluidas en este instrumento son una red de conexiones (ver figura 1).

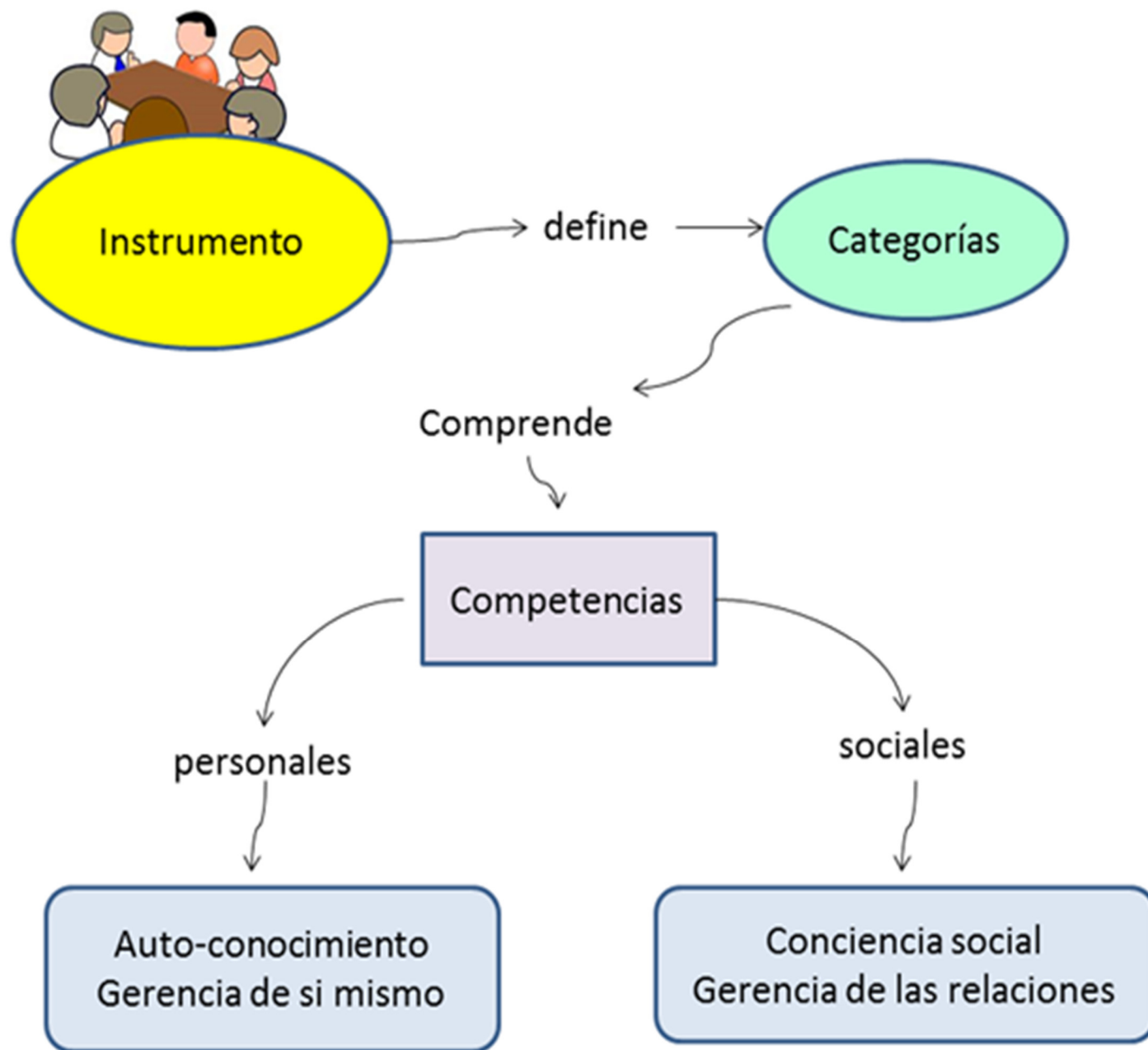


Figura 1. Interrelaciones del instrumento. Fuente: Elaboración propia.

Procedimiento

Para la aplicación de este instrumento, se seleccionaron ocho estudiantes de la maestría de Gerencia en Recursos Humanos, periodo 2015-III, en la asignatura Seminario de Investigación, en UNEFA Apure. Para la auto-evaluación se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario de preguntas cerradas (Ver apéndice).

Este instrumento utiliza indicadores con una escala de intervalos, la cual transforma actitudes y opiniones a valores numéricos que posteriormente son tratados cuantitativamente. (Ver tablas A hasta R del apéndice).

Tabla 1
Categorías y competencias de la inteligencia emocional

Categorías	Competencias
Auto conocimiento	Auto conocimiento emocional, evaluación de si mismo, confianza en si mismo
Gerencia de sí mismo	Control de si mismo, transparencia, adaptabilidad, logros, iniciativa, optimismo
Conciencia social	Empatía, conciencia organizacional, servicio.
Gerencia de las relaciones	Inspiración, influencia, desarrollo de otras personas, catalizador de cambios, gestión de conflictos, trabajo en equipo

Fuente: Adaptado de Goleman, Boyatzis y McKee (2002).

Para el uso de esta técnica se ha utilizado una hoja de cálculo que muestra los resultados para ocho informantes claves (Tabla 2). La tabla muestra en la columna izquierda el indicador de competencia que se evalúa y en el lado derecho los resultados identificados del 1 al 8 (uno por cada informante).

Para evaluar cada indicador de competencia, se utilizan entre tres y cinco ítems, los cuales han sido adaptados de Goleman, Boyatzis y McKee (2002). Los resultados se suman y se muestran en la columna de cada informante. En una segunda etapa, se utiliza un ajuste de evaluación externa.

Tabla 2
Autoevaluación. Competencias personales

Competencias personales	Estudiantes universitarios							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Auto-conocimiento emocional	11	11	6	12	12	10	9	3
Evaluación de sí mismo	11	11	6	12	12	10	9	8
Confianza en sí mismo	12	11	12	11	11	12	12	12
Transparencia	9	6	5	9	8	6	7	8
Adaptabilidad	9	11	10	11	11	7	12	6
Logros	11	11	6	11	10	8	10	11
Iniciativa	7	9	0	9	9	8	7	5
Optimismo	9	9	8	9	8	7	6	6
Empatía	9	9	8	9	8	9	8	6

Fuente: Elaboración propia (2016).

En la tabla 2 se muestra un resumen de la autoevaluación, expresada en valores asociados a indica-

dores. A continuación se muestran los valores de evaluación externa asociados a competencias sociales.

Tabla 3
Evaluación externa. Competencias sociales

Competencias sociales	Estudiantes universitarios							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Conciencia organizacional	7	5	0	7	8	8	6	8
Servicio	9	9	5	9	9	9	8	5
Inspiración	11	12	8	12	11	11	12	8
Influencia	5	7	8	7	6	8	7	8
Desarrollo de otras personalidades	4	9	9	5	6	8	6	7
Catalizador de cambios	8	8	9	3	9	8	7	8
Gestión de conflictos	6	6	6	6	6	4	5	6
Trabajo en equipo	9	8	8	8	9	9	9	9

Fuente: Elaboración propia (2016).

Para cada informante se calcula un porcentaje, tomando la suma de los valores reales entre la suma de los valores máximos posibles. De esta manera, se obtienen valores porcentuales para competencias personales y sociales, lo cual ayuda al evaluador externo.

Tabla 4
Resumen de la evaluación de las competencias

Competencias	Estudiantes universitarios							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Total componentes personales	97	97	68	102	98	86	88	74
Máximo componentes personales	102	102	102	102	102	102	102	102
Total componentes sociales	59	64	53	57	64	65	60	59
Máximos componentes sociales	72	72	72	72	72	72	72	72
% Componentes personales	95%	95%	67%	100%	96%	84%	86%	73%
% Componentes sociales	82%	89%	74%	79%	89%	90%	83%	82%
Valoración total	90%	93%	70%	91%	93%	87%	85%	76%

Fuente: Elaboración propia (2016)

Para obtener el coeficiente de inteligencia emocional (CIE), se aplica la siguiente fórmula.

$$CIE = \text{Coeficiente auto-evaluación} + \text{ajuste de evaluación externa}$$

En esta fórmula, el coeficiente de auto-evaluación es la valoración total (ver tabla 4). El

ajuste de la evaluación externa, es un valor numérico expresado en porcentaje, que mide la percepción que tiene el evaluador externo del informante. Si coincide con la auto-evaluación, el ajuste es cero (0%), por ejemplo el informante 2 en la tabla 5.

Tabla 5
Resumen de la evaluación

Competencias	Estudiantes universitarios							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Auto - evaluación	90%	93%	70%	91%	93%	87%	85%	76%
Ajuste evaluación externa	-5%	0%	10%	-6%	-13%	-5%	-5%	-11%
Coeficiente de IE	85%	93%	60%	85%	80%	82%	80%	65%

Fuente: Elaboración propia (2016)

Si la evaluación externa es diferente a la auto-evaluación, el evaluador crea un valor numérico positivo para aumentar o negativo cuando desea disminuir el CIE.

Los resultados obtenidos reflejan que la auto-evaluación es un instrumento que mide la percepción que tienen los individuos de sí mismo, respecto a sus competencias personales y sociales. Se debe aplicar con precaución porque los individuos tienden a sobrevalorarse. La evaluación externa complementa la determinación de la inteligencia emocional y debe ser realizada por una persona que tenga el conocimiento de los sujetos a ser evaluados.. Este método se puede utilizar de manera efectiva en los estudiantes de educación universitaria en Venezuela.

Discusión

A partir del análisis de las tablas de datos, obtenidas en la aplicación de los cuestionarios de auto-evaluación dirigidos a los estudiantes de educación universitaria, se observó valores mayores en el resumen de competencias personales (Ver tabla 4) en comparación con la evaluación externa. Se puede interpretar que los sesgos perceptivos del estudiante que se auto-evalúa, hay tendencia a sobrevalorarse y por ende crear una imagen más positiva de sí mismo. Se evidencia una necesidad interna del estudiante de creer ante las demás personas que es fuerte, a generar

respuestas emocionales que manifiesten sus debilidades. Motivado que en su Yo interior, solo él se conoce, siente, piensa y a su vez como lo afectan situaciones y experiencias vividas en el aula, mientras permanece en su aula, muchas veces callado, reprimido, tenso y nervioso en situaciones de aprendizaje.

Con respecto a la evaluación externa se recomienda como un complemento que orienta y evita el sesgo de las respuestas manifestadas por los sujetos en observación, en diferentes momentos de aprendizaje. En la investigación los observadores comprueban si las respuestas dadas en la autoevaluación coinciden con la de los observadores; lo cual permite disminuir los sesgos perceptivos y anomalías presentadas en el transcurso del estudio. De ahí, que el evaluador externo se convierte en una persona con capacidades y destrezas que permitan descubrir las habilidades de cada estudiante desde su fibra interior.

De igual forma, requiere de tomarse un tiempo, para analizar y comprender cada situación vivida por el estudiante, percibe sus actitudes y comportamiento de cada uno de ellos. De tal modo, que éste se convierte en una persona observadora, perceptiva, preparada, con vocación de servicio, comprometida y visionaria hacia el desarrollo afectivo y emocional de sus estudiantes. El instrumento para evaluar la IE a través de cuestionarios es muy útil en los casos en

que el educador quiere obtener un índice del ajuste emocional de los estudiantes y obtener una guía emocional y constituyen un medio eficaz para evaluar la inteligencia interpersonal: nos revelan el nivel de habilidad emocional percibida por los demás.

Conclusiones

En esta investigación se ha desarrollado un instrumento para evaluar la inteligencia emocional. El mismo se basa en dos enfoques: el enfoque auto-evaluativo y el enfoque de evaluación externa.

El Enfoque auto-evaluativo se basa en evaluar los datos obtenidos en cuestionarios, donde se recogen las percepciones sobre sí mismos de los individuos. El enfoque de evaluación externa tiene el propósito de utilizar el ajuste de evaluación externa como una manera de reducir los sesgos debido a la sobrevaloración o subvaloración que tienen los sujetos de sí mismos, respecto a sus competencias personales y sociales.

Se utilizó el Coeficiente de Inteligencia Emocional (CIE), el cual se calcula mediante la fórmula: $CIE = \text{Coeficiente auto-evaluación} + \text{ajuste de evaluación externa}$. El resultado es un valor numérico entre cero (0) y uno (1), o para mayor facilidad de uso, como un porcentaje entre 0% y 100%.

Este instrumento se aplicó a un grupo de estudiantes de maestría en Gerencia de Recursos Humanos, en UNEFA-Apure, en el periodo académico II-2015. Los resultados obtenidos reflejan que la auto-evaluación es un instrumento que mide la percepción que tienen los individuos de sí mismo, respecto a sus competencias personales y sociales; es importante que las respuestas sean sinceras, ya que estas tienen

un carácter introspectivo y solo el sujeto puede expresar como se siente, piensa y actúa en determinadas experiencias. Se debe aplicar con precaución porque los individuos tienden a sobrevalorarse.

La evaluación externa complementa la determinación de la inteligencia emocional y debe ser realizada por una persona que tenga el conocimiento, experiencia y formación académica de los sujetos a ser evaluados. En esta investigación la evaluación externa mostró coincidencia en las tendencias. Igualmente en esta evaluación externa el evaluador debe estar consciente y realizar la misma de forma objetiva. Este método se puede utilizar de manera efectiva en los estudiantes de los centros de enseñanza universitarios, como instrumento para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Referencias

- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo a las organizaciones*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*. *Psicothema*, 18, supl., 13-25.
- Enríquez Achondo, H. A. (2011). *Inteligencia Emocional Plena: Hacia un Programa de Regulación Emocional Basado en la Conciencia Plena* (Tesis doctoral). Universidad de Málaga recuperado de <http://goo.gl/GM3LN9>
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6 (2). Recuperado de <http://goo.gl/qDY1c1>
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bloomsbury Publishing. London.
- Goleman, D., Boyatzis, R., y McKee, A. (2002). *Primal leadership*. Massachusetts: Harvard Business School.

- Guerrero Narbajo, Y. (2014). *Clima Social Familiar, Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico de los Alumnos de quinto de secundaria de las Instituciones Educativas Públicas de Ventanilla* (Tesis de pregrado). Universidad mayor de San Marcos. Recuperado de <http://goo.gl/dZsGUR>
- Lopez, M. (2012). *Informe sobre las Inteligencias Emocionales*. Madrid: Prentice Hall.
- Martin de Benito, M. (2013). *Análisis de un Modelo Estructural de Inteligencia Emocional y Motivación auto determinada en el Deporte* (Tesis Doctoral). Universidad de Valencia. Recuperado de <http://goo.gl/PttCgq>
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* En: Salovey, P. y Sluyter, D. J. (eds). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books, págs. 3-31.
- Martínez, M. (2006). *Ciencia y Arte de la Investigación Cualitativa*. México: Trillas.
- Palella, S. y Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 3 era edición. Caracas: FEDUPEL.
- Pereira, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral: estudio* realizado con el personal de la empresa Servi-puertas S.A de la ciudad Quetzaltenango (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://goo.gl/yplje0>
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. Caracas: Autor.
- Rojas de Escalona, B. (2010). *Investigación Cualitativa. Fundamentos y praxis*. Segunda Edición. Caracas: FEDUPEL.
- Salazar, M. (2013). *La Inteligencia Emocional*. Editorial México: Trillas.
- Shapiro, L. (1997). *La Inteligencia Emocional de los Niños*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- Steiner, V. y Perry, R. (1998). *La Educación Emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- Weisinger, H. (1998). *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*. La Comprensión de las Propias Emociones como una forma de lograr la comunicación óptima. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.

Apéndice

Cuestionario de auto-evaluación

Tabla A

Indicadores de la competencia auto conocimiento emocional

Describa como usted piensa y siente acerca de si mismo.	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Reconoce usted sus señales internas de emoción				
Reconoce usted cómo afecta las emociones su vida y su trabajo				
Es usted capaz de hablar abiertamente acerca de sus emociones				
Establece usted metas claras y las relaciona con sus valores personales				

Fuente: Elaboración propia.

Tabla B

Indicadores de la competencia evaluación de sí mismo

Describa como usted se evalúa a si mismo.	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Reconoce usted sus fortalezas				
Reconoce usted sus debilidades				
Es usted capaz de hablar abiertamente acerca de sus emociones				
Establece usted metas claras y las relaciona con sus valores personales				

Fuente: Elaboración propia.

Tabla C

Indicadores de la competencia confianza en sí mismo

Describa la confianza que usted tiene de si mismo.	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Tiene usted actitud mental positivo respecto a las tareas que le son asignadas				
Manifiesta usted un sentido de seguridad personal cuando está en un grupo				
Construye usted habitualmente expectativas positivas				
Identifica usted sus habilidades y las relaciona con sus fortalezas				

Fuente: Elaboración propia.

Tabla D

Indicadores de la competencia control de sí mismo

Describa el control que usted tiene de sí mismo.	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Canaliza usted sus emociones e impulsos de forma positiva				
Mantiene usted la calma en situaciones de alto estrés o crisis				
Supera usted los obstáculos que se presentan en situaciones difíciles fre-				

Fuente: Elaboración propia

Tabla E

Indicadores de la competencia transparencia

Describa usted su sentido de transparencia e integridad.	Alta	Me- dia	Baja	No
	3		1	0
Vive usted su vida según sus valores				
Admite usted sus errores y faltas				
Manifiesta usted rechazo del comportamiento no ético de otras personas				
Practica usted la autenticidad respecto a creencias y acciones en la sociedad				

Fuente: Elaboración propia

Tabla F

Indicadores de la competencia adaptabilidad

Describa usted su sentido de adaptación.	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Manipula usted adecuadamente múltiples demandas sin perder el enfoque				
Se siente cómodo en las complejidades de la vida organizacional				
Es usted flexible para adaptarse a los nuevos retos de la vida				
Adapta usted su pensamiento a las nuevas realidades de la vida				

Fuente: Elaboración propia

Tabla G

Indicadores de la competencia logros

Describa usted su sentido del logro.	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Tiene usted altos estándares personales que los impulsan a buscar constante-				
Establece usted habitualmente metas retadoras y medibles				
Calcula usted adecuadamente los riesgos para que sus metas sean alcanzables				

Fuente: Elaboración propia

Tabla H

Indicadores de la competencia iniciativa

Describa usted su sentido de la iniciativa	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Tiene usted sentido de la efectividad				
Atrapa o crea usted oportunidades en vez de esperarlas				
Busca usted nuevas formas de hacer las cosas para crear nuevas posibilida-				

Fuente: Elaboración propia

Tabla I

Indicadores de la competencia optimismo

Describa usted su sentido de optimismo	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Supera usted habitualmente los obstáculos que se le presentan en la vida				
Ve usted a las otras personas de manera positiva, esperando lo mejor de				
Considera usted que sus expectativas de cambio en el futuro serán para me-				

Fuente: Elaboración propia

Tabla J

Indicadores de la competencia empatía

Describa usted su sentido de empatía	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Reconoce y comprende usted generalmente las señales emocionales de las				
Escucha usted habitualmente con atención y capta el punto de vista de				
Se lleva usted predominantemente bien con diferentes tipos de personas y				

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario de Evaluación Externa

Tabla K

Indicadores de la competencia conciencia organizacional

Describa usted su sentido de conciencia organizacional	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0

Detecta usted generalmente redes sociales en organizaciones.

Reconoce usted las fuerzas políticas y relaciones de poder en organizaciones.

Promueve usted valores y reglas no escritas dentro de la organización

Fuente: Elaboración propia

Tabla L

Indicadores de la competencia servicio

Describa usted su sentido de servicio	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0

Promueve usted consistentemente un clima que mejora las relaciones entre las personas y los clientes en una organización

Verifica usted frecuentemente la satisfacción de los clientes en la organización.

Está usted disponible siempre para las actividades que se le asignen en una organización.

Fuente: Elaboración propia

Tabla M

Indicadores de la competencia inspiración

Describa usted su sentido de inspiración hacia otras personas	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0

Es capaz usted de impulsar a otras personas hacia el cumplimiento de una visión o misión

Da usted el ejemplo de lo que espera de los demás

Muestra usted un sentido de propósito común más allá de las tareas rutinarias, haciendo el trabajo emocionante

Crea usted un ambiente motivante

Fuente: Elaboración propia

Tabla N

Indicadores de la competencia influencia

Describa usted su sentido de influencia en otras personas	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Es usted persuasivo				
Se involucra usted en grupos de personas				
Ejerce usted influencia en otras personas				

Fuente: Elaboración propia

Tabla O

Indicadores de la competencia desarrollo de otras personas

Describa usted su sentido de desarrollo de otras personas	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Cultiva usted las habilidades de otras personas				
Muestra interés genuino en las personas que usted ayuda				
Comprende usted las metas, fortalezas y debilidades de las otras personas				

Fuente: Elaboración propia

Tabla P

Indicadores de la competencia catalizador de cambios

Describa usted su sentido como catalizador de cambios	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Reconoce usted la necesidad del cambio				
Reta usted el orden actual y promueve un nuevo orden				
Encuentra usted formas prácticas de superar barreras al cambio				

Fuente: Elaboración propia

Tabla Q

Indicadores de la competencia gestión de conflictos

Describa usted su sentido de gestión de conflictos	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
En un conflicto, puede usted separar las partes, comprender los diferentes puntos de vista y encontrar una solución satisfactoria para las partes				
En un conflicto, mantiene usted una posición equilibrada para mediar adecuadamente				

Fuente: Elaboración propia

Tabla R

Indicadores de la competencia trabajo en equipo

Describa usted su sentido de trabajo en equipo	Alta	Media	Baja	No
	3	2	1	0
Muestra usted respeto, proporciona ayuda y colaboración en los equipos				
Impulsa usted a los otras personas hacia el trabajo colectivo y con entusiasmo				
Dedica usted tiempo a construir relaciones con los demás miembros del equipo de trabajo				

Fuente: Elaboración propia